

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Toudeh Études & Projets (PMO)

Document de référence officiel

Entrée en vigueur : à la date de signature de toute entente ou mandat.

Publié par : Toudeh Études & Projets (PMO) | membre du Groupe Toudeh International

Disponible en ligne : www.toudeh-pmo.com/conditions-generales Langue officielle : Français

HISTORIQUE DES VERSIONS

Version	Date d'entrée en vigueur	Nature des modifications	Approuvé par
1.0	02-Aavril-2026	Version initiale	Georges S. Nana, PDG

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après « **CGS** ») sont émises par **14076265 Canada Inc., opérant sous le nom Toudeh Études & Projets (PMO)**, une division du Groupe Toudeh International (ci-après « **le Prestataire** »).

Elles constituent le cadre contractuel de référence applicable à l'ensemble des relations professionnelles entre le Prestataire et ses clients, indépendamment de leur nature juridique, de leur secteur d'activité ou de leur localisation géographique.

En signant toute offre de services, tout mandat, tout devis ou tout accord écrit émis par Toudeh Études & Projets (PMO), le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGS, les avoir comprises et les avoir acceptées sans réserve.

Le Prestataire se réserve le droit exclusif de modifier les présentes CGS à tout moment, moyennant un préavis écrit de **trente (30) jours**. La version en vigueur est celle publiée sur le site officiel du Prestataire à la date de signature de tout nouveau mandat.

ARTICLE 1 DÉFINITIONS

Aux fins des présentes Conditions Générales de Services, les termes suivants ont la signification ci-après définie, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel :

1.1 « Prestataire » Désigne 14076265 Canada Inc., opérant sous le nom commercial Toudeh Études & Projets (PMO), division du Groupe Toudeh, ainsi que ses employés, consultants, sous-traitants et représentants dûment autorisés.

1.2 « Client » Désigne toute organisation, institution, entreprise, fondation, municipalité ou entité contractante qui retient les services du Prestataire dans le cadre d'un mandat ou d'une offre de services acceptée.

1.3 « Mandat » Désigne toute intervention spécifique confiée au Prestataire, confirmée par une offre de services signée, un devis approuvé, un courriel d'approbation, un ordre de service ou tout autre accord écrit entre les Parties.

1.4 « Services » Désigne l'ensemble des prestations professionnelles offertes par le Prestataire dans le cadre de ses quatre pôles d'expertise : VECTOR, LEVIER, AGILE et NEXUS, tels que définis à l'Article 3 des présentes CGS.

1.5 « Livrables » Désigne tout document, rapport, analyse, plan, budget, proposition, cadre logique, outil, modèle ou tout autre produit tangible issu de l'exécution d'un Mandat.

1.6 « Bailleur » Désigne tout organisme public, parapublic, privé, philanthropique ou institutionnel susceptible d'octroyer un financement, une subvention ou tout autre soutien financier au Client.

1.7 « Parties » Désigne collectivement le Prestataire et le Client.

1.8 « Informations Confidentielles » Désigne toute information, donnée, document, stratégie, contact ou connaissance divulgués par l'une des Parties à l'autre dans le cadre de l'exécution d'un Mandat, quelle qu'en soit la forme ou le support.

1.9 « Grille Tarifaire » Désigne le document confidentiel établissant les honoraires, pourcentages et modalités de rémunération applicables aux services du Prestataire, transmis sur demande après discussion entre les Parties.

ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION

2.1 Les présentes CGS s'appliquent à l'ensemble des services professionnels fournis par Toudeh Études & Projets (PMO) à ses clients, quelle que soit la nature du mandat, le secteur d'activité du Client ou sa localisation géographique, incluant notamment le Canada et les pays africains partenaires.

2.2 Les présentes CGS prévalent sur tout document émis par le Client, sauf dérogation expresse convenue par écrit entre les Parties.

2.3 En cas de contradiction entre les présentes CGS et une offre de services spécifique, les dispositions de l'offre de services prévaudront uniquement pour les clauses expressément mentionnées comme dérogatoires.

2.4 Les présentes CGS complètent et encadrent toute offre de services, tout devis ou tout mandat conclu entre les Parties. Elles n'ont pas vocation à se substituer aux clauses particulières négociées dans le cadre d'un mandat spécifique.

ARTICLE 3 DESCRIPTION DES SERVICES

Le Prestataire offre ses services à travers quatre pôles d'expertise complémentaires, structurés comme suit :

3.1 VECTOR : Ingénierie de Projets Services de gestion et de pilotage de projets complexes, incluant notamment :

- Structuration complète de projets
- Mise en place d'un PMO externe conforme aux standards PMI
- Gouvernance de projet et gestion des parties prenantes
- Gestion des risques et des changements
- Suivi, contrôle et rapports de performance
- Reddition de comptes finale

3.2 LEVIER : Mobilisation de Ressources Services de recherche et de mobilisation de financement, incluant notamment :

- Identification des sources de financement pertinentes
- Rédaction et montage de demandes de subventions
- Modélisation financière de projets
- Stratégies de levée de fonds et de philanthropie
- Développement de partenariats institutionnels
- Suivi des demandes et gestion des relations bailleurs

3.3 AGILE : Développement Organisationnel Services de renforcement et de structuration organisationnelle, incluant notamment :

- Design et structuration organisationnelle
- Élaboration de plans stratégiques pluriannuels
- Développement de politiques et cadres de gouvernance
- Pilotage du changement organisationnel
- Mesure d'impact et évaluation de programmes
- Renforcement des capacités institutionnelles
- Développement et formation

3.4 NEXUS : Développement Économique Offre intégrée combinant mobilisation de ressources et pilotage de projets économiques, incluant notamment :

- Conception et structuration de projets économiques
- Recherche et mobilisation de financement intégrées

- Pilotage complet de projets selon les standards PMI
- Programmes d'incubation et d'accélération
- Appui aux PME et développement d'écosystèmes
- Gouvernance, suivi et reddition de comptes

3.5 Services complémentaires À la demande du Client, le Prestataire peut fournir des services complémentaires d'analyse, de conseil stratégique ou d'orientation, en lien avec les pôles définis ci-dessus, sous réserve d'un accord écrit entre les Parties.

ARTICLE 4 SERVICES EXCLUS

4.1 Les présentes CGS et tout mandat conclu avec le Prestataire excluent expressément tout service ne relevant pas directement des pôles d'expertise définis à l'Article 3.

4.2 Sont formellement exclus, sans que cette liste soit limitative :

- **(a)** Services juridiques, fiscaux, comptables ou réglementaires, incluant la rédaction ou l'interprétation de contrats, statuts, règlements, audits ou états financiers certifiés ;
- **(b)** Activités de lobbying ou interventions politiques visant à influencer des décisions législatives ou réglementaires au nom du Client ;
- **(c)** Tenue de livres, audits financiers ou certification comptable ;
- **(d)** Garanties de résultats, incluant toute promesse d'obtention de financement, d'approbation ou de décision favorable par un bailleur ;
- **(e)** Représentation juridique ou fiduciaire, négociation contractuelle ou tout acte assimilable à un rôle légal ;
- **(f)** Toute prestation non expressément incluse dans les pôles de services définis à l'Article 3, sauf accord écrit entre les Parties.

4.3 Le Prestataire se réserve le droit de refuser, de suspendre ou de cesser toute prestation dépassant le périmètre défini au présent Article.

4.4 Toute demande sortant de ce périmètre devra faire l'objet d'un mandat additionnel distinct.

ARTICLE 5 FORMATION ET EXÉCUTION DU MANDAT

5.1 Un mandat est réputé formellement accepter et en vigueur lorsque l'une des conditions suivantes est réunie :

- Signature d'une offre de services par le Client ;
- Transmission par le Client d'une approbation écrite (courriel ou autre) ;
- Début d'exécution des services à la demande explicite du Client.

5.2 Le Prestataire s'engage à exécuter les services avec diligence, compétence et dans le respect des standards professionnels du Project Management Institute (PMI).

5.3 Le Prestataire agit exclusivement dans le cadre d'une obligation de moyens. Les résultats sont soumis à des facteurs externes indépendants de la volonté du Prestataire, notamment les décisions des bailleurs de fonds.

5.4 Toute modification de la portée d'un mandat en cours devra être convenue par écrit entre les Parties avant toute mise en œuvre.

ARTICLE 6 OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 Fourniture des informations Le Client s'engage à fournir au Prestataire, dans les délais requis, l'ensemble des documents, données et informations nécessaires à l'exécution du mandat.

6.2 Exactitude des informations Le Client garantit que toutes les informations transmises sont exactes, complètes et véridiques. Toute omission ou inexactitude relève de la seule responsabilité du Client.

6.3 Collaboration active Le Client s'engage à collaborer activement, notamment en répondant promptement aux demandes du Prestataire, en respectant les échéanciers convenus et en facilitant l'accès aux ressources nécessaires.

6.4 Validation des livrables Le Client est responsable de valider les livrables dans les délais convenus. À défaut, le Prestataire est déchargé de toute responsabilité quant aux conséquences d'un retard ou d'un rejet.

6.5 Autorité légale Le Client garantit disposer de l'autorité légale nécessaire pour engager son organisation dans le cadre du mandat confié au Prestataire.

ARTICLE 7 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

7.1 Le Prestataire s'engage à exécuter les services avec professionnalisme, diligence et conformément aux meilleures pratiques de son secteur.

7.2 Le Prestataire maintiendra une communication régulière avec le Client sur l'avancement du mandat.

7.3 Le Prestataire ne divulguera aucune information confidentielle du Client à des tiers sans autorisation écrite préalable.

7.4 Le Prestataire n'altérera, ne déformera ni ne falsifiera aucun document ou information fournie par le Client.

7.5 Le Prestataire n'agit ni comme conseiller juridique, ni comme comptable, ni comme auditeur. Ses analyses et recommandations sont de nature exclusivement stratégique et informative.

ARTICLE 8 RÉMUNÉRATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

8.1 Modèles tarifaires Les honoraires du Prestataire sont établis selon la nature du mandat et le pôle de services mobilisé. La grille tarifaire officielle est confidentielle et transmise sur demande, après discussion entre les Parties.

8.2 Acompte non remboursable Sauf disposition contraire expressément stipulée dans l'offre de services, tout mandat requiert le versement d'un acompte non remboursable à la signature, dont le montant est précisé dans l'offre de services correspondante.

8.3 Modalités de paiement Les paiements peuvent être effectués par :

- Virement bancaire ;
- Chèque d'entreprise ;
- Carte de crédit ou plateforme électronique approuvée par le Prestataire.

8.4 Délais de paiement Les factures sont payables dans un délai de **quinze (15) jours** suivant leur émission, sauf disposition contraire prévue dans l'offre de services.

8.5 Intérêts sur retard Tout montant impayé dans les délais prescrits entraînera des intérêts de **2 % par mois (24 % par année)**, calculés à compter du 31^e jour suivant l'émission de la facture.

8.6 Taxes applicables Tous les honoraires sont assujettis aux taxes applicables (TVH, TVQ ou autres taxes fédérales ou provinciales en vigueur).

8.7 Maintien des honoraires Le Client demeure redevable des honoraires dus lorsque :

- Un financement est approuvé, même si les fonds sont versés ultérieurement ;
- Une demande est retirée ou modifiée à la demande du Client ;
- Un bailleur modifie ses délais, modalités ou critères après soumission ;
- Un retard est causé par le Client (documents incomplets, validations tardives, absence de réponse).

ARTICLE 9 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1 Avant tout paiement complet, l'ensemble des livrables produits par le Prestataire demeure sa propriété intellectuelle exclusive.

9.2 Dès le paiement intégral des honoraires dus pour le mandat concerné, l'ensemble des livrables est cédé au Client, qui en devient propriétaire à part entière et peut les utiliser, modifier, reproduire ou transmettre librement.

9.3 Les méthodes, outils, modèles, cadres et approches développés par le Prestataire demeurent sa propriété exclusive, indépendamment du paiement des honoraires.

ARTICLE 10 CONFIDENTIALITÉ

10.1 Chaque Partie s'engage à traiter comme strictement confidentielles toutes les Informations Confidentielles reçues de l'autre Partie dans le cadre de l'exécution d'un mandat.

10.2 Les Informations Confidentielles ne peuvent être divulguées à des tiers sans le consentement écrit préalable de la Partie concernée, sauf obligation légale contraire.

10.3 Les obligations de confidentialité demeurent en vigueur pendant une période de **cinq (5) ans** suivant la fin de tout mandat ou la résiliation de la relation contractuelle.

10.4 Sur demande écrite, chaque Partie s'engage à retourner ou détruire toute Information Confidentielle reçue, sous réserve des obligations légales de conservation.

ARTICLE 11 NON-CONTOURNEMENT

11.1 Le Client s'engage à ne pas contourner le Prestataire pour accéder directement, sans son implication, à tout contact, bailleur, partenaire, réseau ou opportunité introduit ou facilité par le Prestataire dans le cadre d'un mandat.

11.2 La présente clause s'applique à toute demande de financement, collaboration, introduction ou démarche initiée ou facilitée par le Prestataire durant l'exécution d'un mandat.

11.3 La clause de non-contournement demeure en vigueur pour une période de **vingt-quatre (24) mois** suivant la fin de tout mandat ou la résiliation de la relation contractuelle.

11.4 En cas de violation, le Client reconnaît être redevable envers le Prestataire des honoraires qui auraient normalement été perçus, ainsi que de dommages-intérêts couvrant toute perte directe ou indirecte subie.

ARTICLE 12 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

12.1 Le Prestataire ne peut être tenu responsable des décisions prises par des bailleurs de fonds, des tiers ou des autorités compétentes dans le cadre de l'exécution d'un mandat.

12.2 La responsabilité totale du Prestataire, pour tout mandat, est limitée au montant des honoraires effectivement perçus dans le cadre de ce mandat.

12.3 Le Prestataire ne peut être tenu responsable de tout dommage indirect, incident, consécutif ou perte d'opportunité subi par le Client.

12.4 Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences découlant d'informations inexactes, incomplètes ou tardives transmises par le Client.

ARTICLE 13 RÉSILIATION

13.1 Résiliation par le Client Le Client peut résilier tout mandat en cours moyennant un préavis écrit de **trente (30) jours**. L'acompte versé à la signature demeure acquis au Prestataire. Les honoraires correspondant aux travaux réalisés jusqu'à la date de résiliation restent dus.

13.2 Résiliation par le Prestataire Le Prestataire peut résilier tout mandat en cours moyennant un préavis écrit de **trente (30) jours**, notamment en cas de non-paiement, de manquement aux obligations du Client ou de demandes dépassant la portée convenue.

13.3 Résiliation immédiate Le Prestataire se réserve le droit de résilier immédiatement tout mandat sans préavis en cas de :

- Violation grave des obligations du Client ;
- Transmission d'informations frauduleuses ou délibérément inexactes ;
- Non-paiement persistant malgré mise en demeure.

ARTICLE 14 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

14.1 Résolution amiable En cas de différend, les Parties s'engagent à tenter une résolution amiable dans un délai de **trente (30) jours** suivant la notification écrite du différend.

14.2 Médiation obligatoire À défaut de résolution amiable, les Parties conviennent de recourir à une médiation conduite par un médiateur indépendant choisi conjointement ou désigné par un organisme reconnu.

14.3 Recours judiciaire Si le différend n'est pas résolu dans les **quarante-cinq (45) jours** suivant le début de la médiation, chaque Partie conserve le droit de saisir les tribunaux compétents.

14.4 Juridiction applicable La présente entente est régie par les lois de la **province de l'Ontario**, Canada. Les tribunaux ontariens sont compétents pour tout litige en découlant.

14.5 Continuité des services Sauf si le différend concerne directement un mandat en cours, les services non affectés continuent d'être exécutés pendant la durée du processus de médiation.

ARTICLE 15 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

15.1 Intégralité de l'accord Les présentes CGS, combinées à l'offre de services ou au mandat signé, constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplacent tout accord antérieur relatif au même objet.

15.2 Indépendance des Parties Les Parties agissent en tant que parties indépendantes. Rien dans les présentes CGS ne crée de relation d'emploi, de société, de mandat général ou de coentreprise entre les Parties.

15.3 Divisibilité Si une disposition des présentes CGS est jugée invalide ou inapplicable, les autres dispositions demeurent pleinement en vigueur.

15.4 Renonciation Le fait pour l'une des Parties de ne pas exercer un droit prévu par les présentes CGS ne constitue pas une renonciation à ce droit.

15.5 Modification Toute modification des présentes CGS relève du droit exclusif du Prestataire, moyennant un préavis écrit de **trente (30) jours** adressé au Client. La version en vigueur est celle publiée sur le site officiel du Prestataire.

15.6 Force majeure Aucune Partie ne peut être tenue responsable de tout manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure, tel que défini par le droit applicable.

ARTICLE 16 PROTECTION DU DOCUMENT

Les présentes Conditions Générales de Services sont la propriété exclusive de **14076265 Canada Inc. - Toudeh Études & Projets (PMO)**. Toute reproduction, diffusion ou utilisation sans autorisation écrite est formellement interdite et expose son auteur à des recours légaux.

COORDONNÉES DU PRESTATAIRE

Toudeh Études & Projets (PMO) | Groupe Toudeh International

235 Montréal Rd, Ottawa, ON K1L 5P8

 info@toudeh.com  www.toudeh-pmo.com  +1 343 541-8717

Document confidentiel — Toudeh Études & Projets (PMO) Version 1.0 | Tous droits réservés